

ARMAZENAMENTO DE DADOS CLÍNICOS EM CONSONÂNCIA COM A LGPD

¹ Alessandro Nicacio da Silva, alex.nicacio@gmail.com

¹ Jane Nogueira Lima, jane.nogueira@gmail.com

¹ Universidade Presbiteriana Mackenzie – SP

RESUMO

Há um grande desconhecimento acerca da LGPD no devido tratamento das informações, mesmo considerando um cenário de dados sensíveis presentes em segmentos clínico-odontológicos. O olhar com as lentes do *Compliance* sugeriu a mitigação desta deficiência, atendendo o objetivo elencado e indo além das medidas necessárias. Neste estudo de caso do Instituto Odontológico Sobral e Fuzetto uma parceria colaborativa culminou em resultados satisfatórios como: - a) revisão e reformulação de antigos processos sob o prisma da LGPD; b) visão sistêmica e cultura organizacional realinhadas em todos os níveis; c) oficialização do melhor método de backup; d) melhor aproveitamento do software ERP e avaliação de customização do mesmo; e) digitalização de documentos utilizando a certificação digital; f) política de avaliação de uso, reuso e descarte de equipamentos.

Palavras-chave: Odontologia, Backup, LGPD

Data de recebimento: 16/12/2020

Data de aceite: 20/12/2020

Data de Publicação: 30/12/2020

1. INTRODUÇÃO

A automatização dos processos na área da saúde e suas ramificações não está isenta de possíveis falhas. Diante disto, a importância e o protagonismo que os dados e informações sensíveis têm para Clínicas e Hospitais não permitem a ideia de que houve perda do banco de dados, pois este

cenário representaria para estes sua total ruína e desprestígio diante da opinião pública e sociedade. É aí que entra um importante procedimento visando a mitigação dos problemas referentes ao Armazenamento de dados.

A metodologia utilizada é o estudo de caso do Instituto Odontológico Sobral e Fuzetto que já realiza processos que minimizam surpresas indevidas e asseguram questões legais quanto ao armazenamento e à proteção dos dados de seus pacientes. A predileção desta metodologia está diretamente ligada ao anseio de relevância deste trabalho para a sociedade e para a comunidade odontológica. Há uma clara compreensão de situações que podem exigir grande complexidade dentro de um espectro de respostas precisas quanto a questionamentos do tipo: - Como? Por quê? Quanto? Quais resultados? A metodologia empregada ilumina toda a investigação não menosprezando elementos como: - a diversidade de fontes de pesquisa; a interdisciplinaridade e o contexto prático da execução das atividades.

A solução deste desafio permitirá que as mais diversas clínicas odontológicas estejam em conformidade com a LGPD e principalmente em *Compliance*. Os institutos odontológicos poderão tomar a melhor decisão quanto ao tipo de armazenamento e *backups* dentro de uma proposta que atenda sua respectiva necessidade e demanda.

Este olhar também considerará muito além da mais assertiva tecnologia empregada, sua manutenção, viabilidade de custo, licença, quando associada ao *Software* ou não e até mesmo a avaliação da terceirização deste serviço. Mais do que a formulação da problemática, é possível de forma cristalina perceber o impacto das proposições aqui apresentadas como um apontamento para o futuro, este em sua mutabilidade, jamais órfão de soluções e respostas.

O ponto de partida foi a Lei nº 13.787 de 27 de dezembro de 2018 que dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente, cujo maior detalhamento pode ser encontrado no seu Art. 6º. Esta mesma lei deverá estar em harmonia com a LGPD, lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, independentemente da extensão ou porte das clínicas e institutos.

2 - RELATÓRIO DA SITUAÇÃO

A notória observação de desconhecimento acerca da LGPD no segmento médico-odontológico reflete um cenário frágil e pouco efetivo quanto à proteção de dados. Apesar da vigência da LGPD e da Lei 13.787 de 2018 trazerem obrigatoriedades e responsabilidades, vemos uma atenção quase inexistente no questionamento do Como fazê-lo?

Não há um protocolo para armazenamento e padronização das informações cadastrais à medida

que encontramos uma diminuta preocupação de Clínicas e profissionais com processos em sintonia com a legislação e a proteção de dados. Identifica-se também um cenário mais obscuro, onde não são adotados nem mesmo o uso de tecnologias ou *softwares* para tratamento das informações básicas cadastrais.

Muitos avanços como a TISS eletrônica, na área da saúde, geraram a padronização da informação nas trocas de dados entre convênios, beneficiários e a Agência Nacional de Saúde. Todavia, ao pensarmos em *backups* e armazenamento de informações básicas cadastrais e sensíveis, existe uma indefinição de padronização e protocolo, havendo ainda um longo caminho a percorrer. Tal preocupação levantará questionamentos e avanços na capacidade organizacional e fiscalizadora, qualificando significativamente as Instituições e a proteção de dados dos pacientes.

A empresa

Com 7 (sete) anos de atuação na Paraíba o Instituto Sobral e Fuzzeto agrega em seu portfólio as atividades de: - clínica odontológica, endodontia, prótese estética, implante. urgência, emergência e pronto-socorro odontológico.

Possui um quadro de 5 (cinco) funcionários e 2 (dois) proprietários (cirurgiões-dentistas). Possui *softwares* para agendamento, gerenciamento clínico, gestão de pacientes e *backup* periódico de informações de pacientes. A exigência da Lei 13.787 de 2018 na manutenção desta base de dados por 20 anos, indica além da preservação à privacidade justificando a preservação de informações que contém dados sensíveis.

O Instituto Sobral e Fuzetto tem como marca registrada a inovação e implementação das tecnologias mais recentes para sua atividade fim. A incessante busca de diferentes recursos que automatizem e melhorem todos os processos de gestão empresarial reflete em credibilidade e expansão de suas atividades.

Desafio

A Lei Geral de Proteção de Dados traz uma nova realidade e um forte impacto ao que compreende a privacidade de dados de pacientes no segmento odontológico. Toda clínica ou consultório registra os dados de seus pacientes e é por isso que os efeitos da LGPD irão atingi-la diretamente. Diante deste inevitável cenário algumas normas deverão ser consideradas:

- Bloqueio de divergências na utilização dos dados ao passo do que foi anteriormente firmado com o paciente;
- Apresentação de maior severidade quanto ao cadastro de crianças e adolescentes, obrigando inclusive a autorização formal dos Pais ou responsáveis;
- Possibilidade de o paciente acessar de maneira ampla suas informações registradas, direito a ajuste (caso necessário), anonimização, bloqueio temporário ou até mesmo a exclusão dos dados;
- Quantificação da jornada do seu paciente;
- Estabelecimento do percurso das informações;
- Conhecimento de toda a vida útil desses dados, desde a coleta até o armazenamento, a finalidade da utilização, etc.

Quanto ao aspecto do armazenamento das informações, tópico de maior análise do presente estudo, os questionamentos que ecoam são: Quais são as possíveis soluções que atenderão a nova era da Informação sem ferir a LGPD? E quais destas soluções enquadram-se nas realidades financeiras das clínicas odontológicas?

Os sintomas

Diante da necessidade óbvia de um investimento em infraestrutura, o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nos estabelecimentos de saúde apresenta um claro déficit. Os processos seriam facilitados e otimizados, já no início da gestão, se o uso de recursos tecnológicos e sistemas de informação recebessem a importância devida.

Nas questões referentes à disponibilidade dos registros eletrônicos e dos recursos humanos qualificados, encontra-se o centro do debate da implementação da TIC. A convicção de realizar já nas etapas iniciais estas considerações permitirá não apenas a lembrança do Armazenamento das Informações, como também, a execução do mesmo num contexto de segurança e acessibilidade destas informações caso ocorram sinistros.

Objetivo

Avaliar e sugerir métodos de *backup* que contemplem a segurança das Clínicas Odontológicas e pacientes envolvidos no ciclo da exigibilidade e interesse das informações.

2.1 - DIAGNÓSTICO

O Instituto Sobral e Fuzetto tem no seu primeiro contato presencial o preenchimento da ficha do paciente manualmente num formulário padrão. Após isto, a atendente lança no *Software* Simples Dental apenas as informações relativas a dados pessoais e endereço, o controle dos agendamentos é feito de forma manual em agendas tradicionais para os dois cirurgiões-dentistas e a comunicação é feita via *WhatsApp* ou contato telefônico, não havendo utilização do *software* nesta etapa ou até mesmo de alguma aplicação em nuvem. A ficha de odontologia também é controlada de forma manual, não havendo outro meio de consulta e atualização de dados que não seja a pesquisa nestas próprias fichas.

Quanto às fotografias e radiografias necessárias na condução do tratamento de um paciente é realizado seu registro vinculando ao cadastro do paciente no *Software*, nesta etapa é efetuado um *backup* de responsabilidade da própria empresa que fornece o *Software*, como também um *backup* independente feito pelo Dr. Thales Sobral em mídia USB, especificamente um HD Externo.

O perfil do Instituto Sobral e Fuzetto está direcionado à prestação de serviços e atividades relacionadas à saúde bucal. Contudo, como importante diferenciação de atividades que simplesmente compreendem uma Clínica Odontológica, há o caráter educacional e acadêmico. O Dr. Thales Sobral e a Dra. Gicela Fuzetto atuam como professores em Universidades no Brasil e no exterior. São utilizados ambientes e salas no próprio prédio do Instituto dedicados a aulas presenciais e ao ensino a distância, sejam gravadas ou ao vivo.

Esta visão empreendedora diversificada confere perspectivas superlativas quanto ao crescimento do segmento, de igual modo a evolução cada vez mais rápida de técnicas e procedimentos menos invasivos e humanizados demanda investimentos contínuos em estudos, infraestrutura e principalmente tecnologia da informação e comunicação.

Clínicas que se diferenciam numa especialidade ou agregam novos valores conseguem um lugar bem alicerçado no mercado. Quanto à concorrência observa-se não apenas o surgimento de novas clínicas odontológicas, como também de clínicas populares que ofertam serviços num preço acessível.

Os rendimentos do Instituto Sobral e Fuzetto advêm diretamente dos pacientes particulares, daqueles assistidos pelos planos, convênios ou seguradoras de saúde e pelos cursos disponíveis

para alunos de Odontologia, onde até mesmo aqueles que já atuam profissionalmente buscam reciclagem de conhecimentos e técnicas.

A preocupação das pessoas com a saúde bucal é consequência do maior conhecimento e interesse na qualidade de vida, passando desde o aspecto estético do sorriso até os já conhecidos tratamentos tradicionais, tudo isto é traduzido num catálogo de serviços que permite lucros coerentes e por vezes bastante significativos. Não menos importante existe a reconhecida aprovação do público ecoando a reputação positiva da empresa nas mídias sociais. Tal comportamento não pode ser mais considerado fenômeno ou novidade devido ao Cíbridismo.

A decisão de abordar este estudo numa Pesquisa Qualitativa direcionou as estratégias de obtenção de resultado para o estudo de caso e as técnicas de observação. Com isto o aprofundamento do tema e suas interpretações terão caráter subjetivo, onde o envolvimento perene do Instituto Sobral e Fuzetto será decisivo na construção dos resultados e sugestões.

O resultado será a sugestão de melhorias de processos antes manuais e desconectados para uma readequação sistêmica visando atender os anseios gerenciais, o armazenamento/*backup* das informações e a harmonia com a Lei Geral de Proteção de Dados além das legislações dos Conselhos Regionais.

As informações

Uma visita presencial realizada no dia 10 de setembro de 2020, das 19h00 até às 21:30h permitiu um momento de conversa onde foi realizada uma entrevista com os proprietários Thales Sobral e Gicela Fuzetto como procedimento metodológico. Também foi realizada nesta mesma visita a observação de ambientes e infraestrutura, que já eram conhecidos em grande parte pelo pesquisador deste trabalho que é paciente e amigo pessoal dos proprietários.

A averiguação dos fatos foi realizada respeitando os parâmetros de confiança apalavrados desde a aceitação do convite desta pesquisa pelo Instituto Sobral e Fuzetto. Na ocasião, pontos de maior relevância, como a mitigação de riscos da relação (Empresa x Pacientes), ganharam um protagonismo responsável pela autoavaliação dos Gestores e colaboradores, esta compreensão foi a chave para a formulação inicial das sugestões.

Quanto a técnica da coleta, a do tipo documental foi considerada pelo desejo de discorrer acerca dos elementos que envolvem a Lei nº 13.787 de 2018, esta, traz a determinação acerca de documentos digitais que representam os dados médicos dos prontuários originais. As instituições são obrigadas a armazenarem os antigos prontuários por um período mínimo de 20 anos. Diante de tudo isto, a observância quanto armazenamento/*backup* é algo determinante desde a gênese dos cadastros de informações em segmentos da área da saúde. Entretanto, ao aproximarmos a

LGPD da referida Lei, há a evolução para maior ciência dos pacientes quanto ao emprego dos seus dados, seja para termos de consentimento, correção e até exclusão dos mesmos.

Por parte dos Gestores há um conhecimento superficial acerca da Lei Geral de Proteção de dados, já quanto aos colaboradores envolvidos em atividades operacionais e administrativas, tal conhecimento é quase inexistente, este quadro traz obscuridade e desconfiança diante do assunto.

Contudo, este cenário oportunamente apresenta valiosa chance de reestruturação, elencada através deste trabalho de pesquisa e sua fundamentação teórica.

A consideração da inevitável mudança não permite condutas procrastinadoras, visto que a LGPD passou a ter efeitos imediatos e suas previsões já podem ser exigidas mediante publicação no diário oficial do dia 18 de setembro de 2020 da Lei 14.058/2020, salvo em relação às sanções administrativas que passam a valer em 01 de agosto de 2021. Atacar de forma direta e objetiva as áreas deficientes é uma realidade que já deveria estar implementada, não apenas no segmento médico, como em diversos segmentos que também lidam com gerenciamento de dados.

Tal mudança, de comum acordo entre o Aluno Pesquisador e o Dr. Thales Sobral, proprietário de maior participação no planejamento estratégico, demandará novos investimentos no intuito de reduzir a distância entre o que é exigido e o que é praticado. Já que tal empenho pressupõe a continuidade de atitude de *Compliance*, não é racional conduzir os processos com um “*Compliance Superficial*” que objetivamente não produzirá a segurança e resultados de forma fidedignas.

2.2 – ANÁLISE E DIAGNÓSTICO

No que se refere à gestão de cadastro e armazenamento de dados do Instituto Sobral e Fuzetto, avalia-se um cenário pouco eficiente, com a subutilização do *software* e a predileção por procedimentos manuais consolidando uma operação carente de interligação das informações. As tomadas de decisões ficam restritas a estas condições que impactam negativamente o gerenciamento. Do ponto de vista funcional o método atual atende minimamente a demanda e sobrecarrega a operação, não sendo considerados possíveis sinistros que tais limitações favorecem. As mesmas ações, caso fossem realizadas num contexto de importância da utilização de *Softwares* e observância quanto ao armazenamento/*backup* condizente com a LGPD, proporcionariam fluidez nas atividades e rápidas respostas diante de problemas.

Esta pesquisa no âmbito de sua análise visa a partir da discussão do armazenamento e *backup*, ou seja, padronização de repositórios e métodos empregados nas cópias, dar a segurança necessária para o Instituto Sobral e Fuzetto conduzir suas operações. Porém, ao visitar as etapas que antecedem e se relacionam com o cerne do desafio também foram constatadas situações

carentes de mudanças, estas, vistas nas lentes do *Compliance* Digital e suas diretrizes. A implementação de tais práticas trará a consolidação e padronização dos processos e a segurança legal necessária que outrora eram desconsideradas. Estima-se que em 6 (seis) ou 12 (meses), ou seja, num curto prazo, a mudança gerencial promoverá melhor aproveitamento do tempo e significativos retornos financeiros, visto que o *core business* será alvo de maior reflexão dos proprietários.

A opção inicial quanto a análises da pesquisa foi a Análise Diagnóstica, tomando como base o perfil do Instituto Sobral e Fuzetto. Foram apresentadas melhorias e soluções para os *gaps* específicos, trazendo à composição desta etapa o detalhamento dos personagens envolvidos, das atividades, avaliação do espaço físico e da infraestrutura, não obstante a crítica quanto aos registros de todos os processos.

Seguindo o anseio de ampliar o horizonte desta pesquisa, também foi escolhida a Análise Prescritiva, cujas características favorecem uma busca otimizada das decisões e a relevância nas especificidades das atividades. A completude das considerações do aluno pesquisador, como parte fundamental deste modelo de análise, envolve suas impressões pessoais e sugestões de intervenção nos processos existentes.

3 - SOLUÇÃO

O vislumbre após as coletas de informações permitiu diagnosticar de forma equilibrada quais serão as medidas a serem tomadas no estudo de caso do Instituto Sobral e Fuzetto. O desconhecimento acerca da harmonia entre o que é legal e o que é praticado no âmbito operacional pode instaurar um retrocesso empresarial que consumirá cada vez mais os frutos nutridos por anos de tentativas e bastante trabalho para a condição de Clínica e Instituto referencial na cidade de João Pessoa, Paraíba.

A ausência de um olhar profissional nas tecnologias voltadas à Gestão da Informação compromete não apenas a imagem da Empresa junto aos seus pacientes e clientes, como também demandam maior quantidade de tempo e esforço dos colaboradores envolvidos. Urge a reformulação de atividades que poderiam estar inseridas nos *Softwares* e ferramentas associadas ao mesmo.

Diante de todas estas considerações e o visível baixo aproveitamento de todo potencial possível da Empresa tem-se a apresentação de duas propostas compreendendo a infraestrutura e os *gaps* deixados no caminho de rápido crescimento da empresa no período de maio a setembro de 2019, correspondente a construção da sede própria do Instituto Sobral e Fuzetto.

3.1 - Propostas de solução

- **Proposta A:** Ampliação da atuação do *Software* + Gerenciamento de *backup*

- **Descrição da Proposta**

A utilização dos módulos de Agendamento, Anamnese e Módulo Financeiro no *Software* Simples Dental vão garantir a substituição dos processos manuais atualmente realizados em agendas e fichas de papel, além de planilhas de *excel* não atualizadas em tempo real. Para este novo momento já é considerada a boa relação com a empresa de *Software* e o alinhamento com a mesma para uma revisão dos treinamentos considerando as horas disponíveis do plano contratual firmado anteriormente.

Aquisição de um computador para atuar como servidor dos arquivos e gerenciador de *backups* locais diariamente, estes, no disco local, no HD externo e na nuvem. Quanto ao *backup* nuvem será adotada a contratação de solução corporativa, como por exemplo: *Google Cloud Storage*, *Microsoft Azure*, ou outra empresa que divida a responsabilidade dos dados armazenados através do emprego de criptografia e outros métodos de segurança.

- **Possíveis impactos**

Maior envolvimento dos colaboradores na alimentação do sistema, bem como maior compreensão dos proprietários que poderão mensurar variáveis e indicadores conhecidos como *SLA Service Level Agreement*. O maior protagonismo do T.I. promoverá naturalmente uma melhor cultura organizacional. Tal característica vai permitir a entrega de serviços cada vez mais eficientes e eficazes.

- **Prós**

Os procedimentos básicos sugeridos na Proposta A permitem vantagens significativas na execução dos antigos processos e aceleram as tomadas de decisão dos Gestores do Instituto Sobral e Fuzetto diante da demanda cada vez crescente. A proteção das informações em inúmeras formas de *backup* conduzirá a Empresa em um caminho de harmonia com as Leis do segmento odontológico e principalmente a LGPD.

- **Contras**

Por se tratar de práticas de menor porte, não é demasiado afirmar que tais condutas já deveriam se fazer presentes na gênese das operações. Considerando atender exigências legais com os

requisitos mínimos necessários fica denotada uma visão simplista e reducionista capaz de desprestigiar a cultura organizacional, a visão sistêmica e a responsabilidade técnica.

- **Recursos**

A mensalidade do *software* Simples Dental é padronizada em R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos), no caso de clientes premium do Fornecedor de produtos: - Dental Cremer, esta mensalidade é gratuita, porém, novos custos serão adicionados numa bateria de novos treinamentos e realização de consultoria especializada orçada em R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), englobando 2 (dois) dias de imersão nestas duas atividades com 2 (dois) profissionais direcionados neste projeto. Também será responsabilidade do Instituto Sobral e Fuzetto despesas com passagens, transporte, hospedagem e alimentação destes profissionais.

A aquisição do servidor *Dell PowerEdge T140* no valor de R\$ 4.999,00 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais). Quanto ao armazenamento dos dados em nuvem foi escolhido o *Google Drive* no plano anual de R\$ 349,00 (trezentos e quarenta e nove reais) com a disponibilidade de 2 TB (dois terabytes).

- **Teoria de suporte e autor**

A influência da natureza dos dados, no que diz respeito às cópias de segurança, tem como importantes premissas: - o tamanho dos arquivos, as especificidades das atividades, a disponibilidade de infraestrutura e a capacidade de armazenamento. Na evolução destes momentos é compreendido como passo seguinte a avaliação acerca da utilização ou não de um *software para backup*. No aspecto da necessidade há uma correlação entre *backups* e contratos de seguro, uma vez que preferencialmente optamos em não ter que utilizá-los mesmo com a presença de um alto investimento. (FARIA, 2017).

Segundo Keinert (2015) et al, o cenário, cada vez mais célere de desenvolvimento tecnológico, traz consigo a promoção do debate acerca da Proteção à Privacidade e o Acesso às Informações em saúde. Tal promoção visa o aprofundamento das características que tangenciam a difusão de tecnologias numa perspectiva ética acerca das garantias e direitos. Nas trocas de informações o uso extenso de redes digitais na intermediação das pessoas envolvidas desafia a proteção à privacidade, concomitantemente há um notório interesse na ampliação da informação acerca do setor público. Diante disto, especialistas e estudiosos de diferentes áreas trabalham numa solução abrangente para o tema.

Segundo Garcia (2020) et al, nos controles do Sistema de Gestão de Cibersegurança e Segurança da Informação (SGCSI), parte de composição das Tecnologias de Informação e

Comunicação (TIC) medidas são estabelecidas no cerne do programa objetivando a preservação de configurações e registros operacionais mediante os riscos de falha de atendimento de requisitos e análise de vulnerabilidades de cibersegurança. Um olhar minucioso aos ativos de comunicação de dados vai promover a clara definição das regras de classificação, parametrização e segurança na utilização dos equipamentos envolvidos, não obstante, aplicações e fluxo de dados na intranet e na internet.

- **Proposta B:** Customização de ERP em nuvem, integração com *Smartphones*, Gestão de Wipe, Digitalização de documentos e Política de *backups*.

- **Descrição da proposta:**

A criação de uma ferramenta customizada de ERP em nuvem com integração nas principais plataformas de *Smartphones*: I.O.S. e Android, contempla em uma única decisão os anseios de gestão, acessibilidade, portabilidade, *backup*, segurança e experiência diferenciada aos clientes/pacientes do Instituto Sobral e Fuzetto.

Quanto ao descarte ou reuso de equipamentos que utilizem unidades de discos de armazenamento, métodos de *wipe* deverão ser considerados visando eventuais problemas de recuperação de dados da empresa. Já na digitalização de documentos serão implementados métodos de assinatura digital, utilizando certificações emitidas pela ICP Brasil, cujos documentos assinados digitalmente nestas certificações têm o mesmo valor jurídico de documentos assinados fisicamente e com firma reconhecida em cartório, cenário consolidado na medida provisória 2.200-2 criada em 24 de agosto de 2001.

- **Possíveis impactos:**

O tempo de treinamento dos colaboradores deverá ser ampliado exigindo um nível de especificidade e complexidade voltado ao contexto sistêmico de um ERP em nuvem e toda carga de possibilidades oferecidas por ele. Pode-se considerar um olhar descentralizado quanto a infraestrutura, podendo esta ser até mais modesta, porém, para a contínua disponibilidade do serviço se faz necessário mais de um serviço de provedor de internet com o intuito de contemplar situações contingenciais.

- **Prós:**

Alguns benefícios alcançados com a proposta serão a eliminação dos processos manuais e o

controle de planilhas de forma significativa, a utilização de um sistema de *back office* que concentra os módulos de cadastro, estoque, registro dos serviços, relatórios e produção de gráficos dinâmicos em *BI Business Intelligence*. Com a adoção de métodos de assinatura haverá uma imediata redução do consumo de papel; outra importante vantagem é o custo associado ao T.I. com manutenção e suporte minimizados pela condição de menor infraestrutura num ambiente dependente da aplicação em nuvem.

- **Contras:**

Será necessária uma mão-de-obra mais especializada ou investimento na formação dos atuais colaboradores e possível resistência das pessoas envolvidas neste processo de mudança organizacional. A utilização de uma ferramenta customizada pode demandar mudanças e melhorias mesmo no sistema de informação já implantado, caso não sejam levantados adequadamente os processos e suas exigências nos momentos iniciais de seu desenvolvimento.

- **Recursos:**

Na modelagem/customização de um sistema ERP personalizado na nuvem estima-se uma faixa de valores entre R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais) e R\$ 17.000,00 (Dezessete mil reais), o *backup* seria de responsabilidade da empresa fornecedora do *Software*, assegurada tal condição em contrato. Quanto ao certificado digital, opta-se pelo do tipo A1, pela sua simplicidade, sendo sua aquisição em torno de R\$ 250,00 (Duzentos e cinquenta reais).

- **Teoria de suporte e autor:**

Segundo Stallings (2008) as duas partes que trocam mensagens dependem de uma proteção contra uma terceira parte. Esta é uma preocupação legítima e uma simples autenticação não assegura o sucesso desta interação, pois, a proximidade da assinatura digital com a assinatura física apresenta inúmeras etapas de verificação capazes de computacionalmente inviabilizar falsificações.

De acordo com Blok (2020) a função do *Compliance* permeia toda a organização e o profissional responsável chamado de *Compliance Officer* deve ser capaz de criar procedimentos internos de controle, coordenar os treinamentos de colaboradores, acompanhar os planos de ações, reportar a ocorrência de ilícitos *Tone of Top* e registro de atas, reuniões e entrevistas *track record*.

Segundo Rose (2020) os custos e o modelo de negócio da computação em nuvem demandam uma infraestrutura mínima e um ambiente de contratação de serviços voltados à capacidade de armazenamento e processamento. Tal modelo viabiliza a contratação de planos flexíveis ao porte da empresa e a clara observância do pagamento daquilo que efetivamente é consumido (*pay per use*).

3.2 - Conexão da proposta com os resultados esperados

A disposição de duas propostas em diferentes dimensões objetiva percorrer um caminho de evolução gradual sistêmica para um controle minucioso da operação com maior participação das tecnologias de informação e comunicação.

Não há um entendimento divergente entre as propostas, na verdade pode-se dizer que a implementação da Proposta A visa de forma pedagógica preparar o Instituto Sobral e Fuzetto para um contexto de disposição da informação numa dinâmica capaz satisfazer os desafios hodiernos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de dados, leis correlatas e legislações específicas do segmento odontológico.

A implementação da Proposta A reduz as lacunas deixadas por uma gestão de tecnologia da informação praticamente inexistente e a mercê de inúmeros sinistros, estes, comuns em ambientes sem enfoque sistêmico. A contribuição de um melhor aproveitamento do *software* e o domínio acerca do *backup* das informações credita em uma confiabilidade mínima no que é considerado como pré-requisitos desejáveis.

A implementação da Proposta B que é continuação natural e direta da Proposta A posiciona o Instituto Sobral e Fuzetto no *hall* das empresas que efetivamente encontram no *Compliance* a resposta para o inconformismo diante das deficiências na gestão e prestação de serviços não-qualificados. Ir além das medidas preventivas e proporcionar uma experiência de integridade e de benefícios aos personagens envolvidos é o ponto central destas propostas.

Para o sucesso destas recomendações é imprescindível o envolvimento dos gestores do Instituto Sobral e Fuzetto e de todos os colaboradores num novo cotidiano de maior presença de tecnologias e preocupação com a privacidade dos dados. Na materialização de tudo isto é elaborado um cronograma de implementação que conceberá cada uma das entregas de etapas já predefinidas nas propostas A e B.

4 - PLANEJAMENTO

A oportunidade de trazer de forma consultiva a aplicação do conhecimento em um contexto real é de muitas formas uma rica introdução profissional ao mundo do *Compliance*. Todos os levantamentos realizados encontraram tratamentos em duas propostas elencando prós e contras, além de sugerir medidas necessárias, prazos de execução e expectativa de resultados.

A implementação das propostas tem como características: - a maturidade corporativa do Instituto Sobral e Fuzetto e o desejo de relevância deste trabalho por parte do pesquisador. Ao abrir suas portas para a pesquisa e o olhar acadêmico, há de se destacar a atitude colaborativa em todas as etapas do Instituto culminando em planos de ações diretos e assertivos, estes, com especificidades, atribuições de responsabilidade e prazos coerentes de implementação.

Desde a mensuração dos custos atualizada e a devida escolha, tendo como base o porte do Instituto Sobral e Fuzetto e seus anseios de crescimento é imperativo informar que nesta etapa as inúmeras variáveis levantadas foram melhor dispostas e o sucesso dos objetivos iniciais da Pesquisa ganharam corpo, formulando inclusive a sequência dos investimentos e um aproveitamento de tempo e energia que serão empregados.

A interpretação de cada quadro apresentado a seguir traz a premissa de que as propostas não ilustram anseios distintos, mas, antes disso, complementares e voltadas a um percurso de ações sucessivas.

A utilização deste material volta-se ao *Compliance* efetivo e todo seu aparato de melhorias, também permite as melhores tomadas de decisão na manutenção da gestão firmada nesta perspectiva.

A unificação e simplificação de relatórios através de uma utilização mais abrangente do *software* evitará controles paralelos e ainda poderá considerar a customização de algumas aplicações. O olhar preventivo quanto à proteção de dados e legislações correlatas posicionará o Instituto Sobral e Fuzetto numa crescente e sólida cultura organizacional.

4.1 - Planos de ações

Quadro 1 – Proposta de solução A:

Ampliação da atuação do *Software* + Gerenciamento de *backup*

Objetivo: utilizar a totalidade das funcionalidades do <i>software</i> , adquirir um computador servidor e contratar serviço de <i>backup</i> em nuvem do Google Drive.		
Ação Detalhada	Prazo para Finalização/Implanta	Responsável (área/função)
Reavaliação da parceria com a Empresa Simples Dental	1ª semana	Dr. Thales Sobral / Dra. Gicela Fuzetto
Compra de Equipamento Servidor	2ª e 3ª semana	Dr. Thales Sobral
Instalação do servidor e realização de configurações e mudanças na rede local	4ª semana	Empresa terceirizada de Gestão de T.I.
Agendamento de novos treinamentos com a Simples Dental	5ª semana	Gicela Fuzetto
Contratação de serviço de <i>backup</i> na nuvem	7ª semana	Dr. Thales Sobral
Adequações nos contratos acerca dos termos de consentimento relevantes à LGPD.	7ª semana	Compliance Officer contratado para execução do projeto

Fonte: O autor

Quadro 2 – Proposta de solução B:

Customização de ERP em nuvem, integração com *Smartphones*, Gestão de Wipe, Digitalização de documentos e Política de *backups*.

Objetivo: avançar a partir da consolidação da Proposta A, customizar o ERP cloud visando melhorar e integrar a experiência dos clientes/pacientes, criar uma política de descarte ou reuso de computadores, digitalizar e assinar eletronicamente os documentos e ampliar a capacidade e extensão dos <i>backups</i> .		
Ação Detalhada	Prazo para Finalização/Implantação	Responsável (área/função)
Aprovação da mudança de <i>software</i> ou customização do mesmo	1ª e 2ª semanas	Dr. Thales Sobral e Dra. Gicela Fuzetto
Política de descarte e reuso de computadores após processo de wipe disk.	1ª e 2ª semanas	Empresa terceirizada de Gestão de T.I.
Período de customização do ERP com enfoque na integração de <i>smartphones</i>	3ª à 8ª semanas	Empresa fornecedora do <i>Software</i> , Dr. Thales Sobral e Dra. Gicela Fuzetto
Novos treinamentos do sistema recém-customizado	9ª à 10ª semanas	Empresa fornecedora do <i>Software</i> , Dr. Thales Sobral e Dra. Gicela Fuzetto
Reavaliação do serviço de <i>backup</i> em nuvem já existente, considerando a mudança do plano.	11ª semana	Dr. Thales Sobral e Dra. Gicela Fuzetto
Digitalização de todos os documentos antigos e assinatura com certificação digital ICP-Brasil.	11ª a 15ª semanas	Colaboradores do administrativo e secretaria

Fonte: O autor

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de pesquisa teve como protagonista a operação do Instituto Sobral e Fuzetto. Com a relevância atual do tema da proteção de dados, principalmente a partir do momento em que a LGPD entrou em vigor com suas respectivas implicações, foram apresentadas oportunidades de melhoria e até mesmo reformulação dos processos, por vezes com uma postura consultiva.

As propostas escolhidas visaram, de maneira dinâmica e gradativa, a visão sistêmica e o nascimento de uma cultura organizacional pautada no *Compliance*, tais características agradaram significativamente os proprietários do Instituto Sobral e Fuzetto, estes consideraram a viabilidade de aplicação deste trabalho em sua totalidade como algo adequado e potencialmente capaz de trazer melhorias à gestão das atividades.

O objetivo proposto de avaliar e sugerir métodos de *backup* que fornecessem segurança na operação e armazenamento dos dados do Instituto Sobral e Fuzetto foi alcançado. Alguns outros elementos adicionais foram fornecidos quanto ao uso do *Software* ERP, à mudança de documentos físicos para digitais, ao uso/reuso/descarte devido de equipamentos e ao olhar sistêmico dos processos que antecedem a mera gravação de um *backup*.

Este caminho trilhado na pesquisa sugere um modelo de relevância para futuros estudos de casos, como também impacta o segmento de Clínicas Odontológicas como um todo, pois estas possuem um mesmo comportamento de demandas quanto a coleta, armazenamento e manutenção de dados. Diante de tal relevância, a sociedade pode usufruir dos resultados do presente estudo aplicando as recentes implicações da LGPD em meio às situações cotidianas da relação Clínica x Paciente, além das sanções futuras da lei.

REFERÊNCIAS

BLOK, Marcella. **Compliance e governança corporativa**. 3. ed. Rio de Janeiro. Freitas Bastos, 2020. 394p.

FARIA, Heitor Medrado de. **BACULA – O Software livre de backup**. 3. ed. Rio de Janeiro, Brasport, 2017. 217p.

GARCIA, Lara Rocha. Et al. **Lei geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Guia de Implantação**. São Paulo, Bluchert, 2020. 128p.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo. Et al. **Proteção à privacidade e acesso às**

informações em saúde: tecnologias, direitos e ética. São Paulo, Instituto de Saúde de São Paulo, 2015. 464p.

ROSE, César A. F. de. **O que é esta tal de nuvem e o que pode fazer por você?** Porto Alegre, EDIPUCRS, 2020, 95p.

STALLINGS, William. **Criptografia e segurança de Redes – Princípios e práticas.** 4. ed. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2008. 494p.

CLINICAL DATA STORAGE IN LINE WITH LGPD

¹ Alexandro Nicacio da Silva, alex.nicacio@gmail.com

¹ Jane Nogueira Lima, jane.nogueira@gmail.com

¹ Universidade Presbiteriana Mackenzie – SP

ABSTRACT

There is a great lack of knowledge about LGPD in the treatment of information, even considering a scenario of sensitive data present in clinical and dental segments. The look through the Compliance lenses suggested the mitigation of this deficiency, meeting the listed objective and going beyond the necessary measures. In this case study of the Instituto Odontológico Sobral e Fuzetto a collaborative partnership culminated in satisfactory results such as: - a) revision and reformulation of old processes under the prism of LGPD; b) systemic vision and organizational culture realigned at all levels; c) officialization of the best backup method; d) better use of the ERP software and evaluation of its customization; e) digitization of documents using digital certification; f) policy for evaluating the use, reuse and disposal of equipment.

Keyword: Dentistry, Backup, LGPD